

PEMBAGIAN KERJA OLEH DEPARTMENT HOUSEKEEPING DI PURI MATAHARI RESIDENCE SURABAYA

(STUDI DISKRIPSTIF TENTANG PENYIMPANGAN KERJA
SECTION UNIT ATTENDANT PADA SORE HARI)

KK

Fis PW. 16/05

Art

P

TUGAS AKHIR



OLEH :

RAHARJO ARTIONO

NIM : 070010683-S

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

2004

PEMBAGIAN KERJA OLEH DEPARTMENT HOUSEKEEPING DI PURI MATAHARI RESIDENCE SURABAYA

**(STUDI DISKRIPITIF TENTANG PENYIMPANGAN KERJA
SECTION UNIT ATTENDANT PADA SORE HARI)**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga**



OLEH :

RAHARJO ARTIONO

NIM : 070010683-S

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

2004

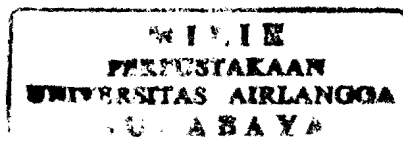
HALAMAN PERSETUJUAN

Setuju untuk diujikan
Surabaya, 18 Juni 2004

Dosen Pembimbing

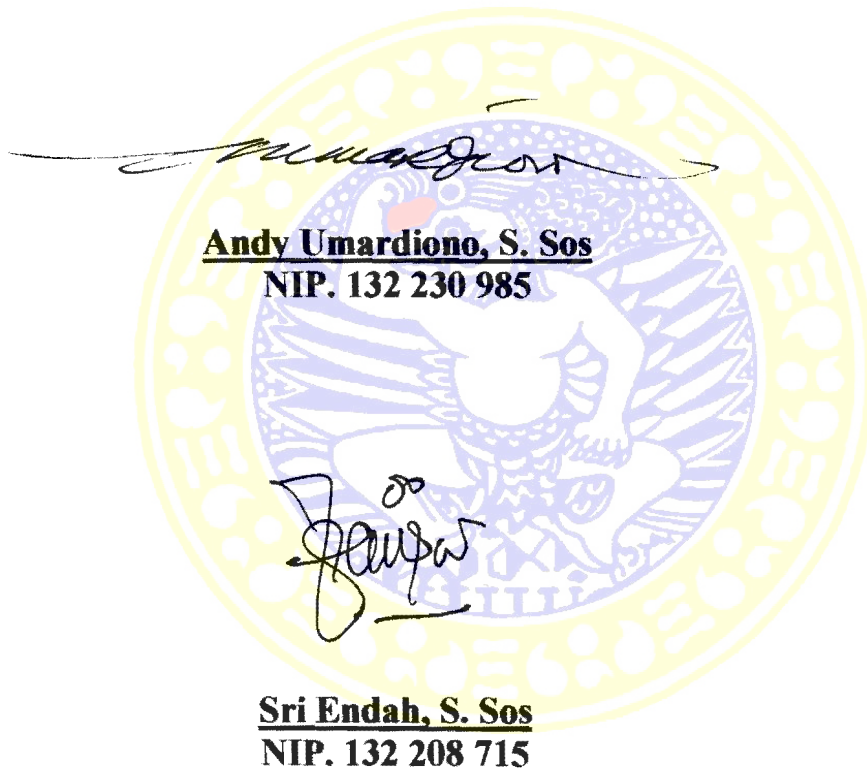


Andy Umardiono, S.Sos.
NIP. 132 230 985



**Tugas akhir ini telah dipertahankan di hadapan panitia penguji
pada hari Selasa, tanggal 06 Juli 2004 Jam 10.00 WIB.**

Panitia Penguji terdiri dari



Abstraksi

Perkembangan perekonomian di Indonesia berangsur-angsur mulai mengalami kemajuan yang berarti. Di tandai dengan banyaknya investor-investor asing yang menanamkan modal di Indonesia untuk pengawasannya mereka memperkerjakan tenaga-tenaga asing profesional di bidangnya (*ekspatriat*). Dari fenomena tersebut di atas peneliti melihat perkembangan ekonomi saling berkaitan dengan perkembangan pariwisata, terbukti dengan mulai banyaknya apartemen / condominium guna menjamin kebutuhan tinggal bagi para *ekspatriat* dalam jangka waktu yang lama baik sendiri maupun bersama keluarga. Banyaknya apartemen / condominium merupakan suatu persaingan bagi pengusaha yang bergerak pada bisnis tersebut seperti halnya yang dilakukan oleh Puri Matahari Residence Surabaya. Dengan jalan pemberian service yang lebih unggul di bandingkan apartment yang lain, akan tetapi karena biaya operasional yang besar, maka untuk jumlah staff yang ada kurang memadai, sehingga timbul beban kerja yang berlebih bagi tiap-tiap petugas dalam departemen housekeeping pembagian kerja oleh departement housekeeping pembagian kerja oleh departement housekeeping di Puri Matahari Residence Surabaya.

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini, adalah : Penelitian Diskriptif untuk menghasilkan diskriptif yang dapat diolah secara sistematis, aktual, dan akurat tanpa mengaidahkan faktor-faktor teori. Metode Pendekatan Kualitatif, untuk menghasilkan data kualitatif berupa kata-kata atau tulisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati

Untuk pengumpulan data, peneliti menggunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut: Tehnik Observasi Partisipasi, pengumpulan data yang diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti dengan berperan aktif dalam segala aktivitas yang dilakukan oleh seorang unit attendant. Tehnik Wawancara, pengumpulan data yang diperoleh melalui tanya jawab terhadap objek yang akan diteliti. Dokumentasi, pengumpulan data melalui sumber-sumber informasi ke dua.

Dari hasil pengumpulan data, diperoleh kesimpulan bahwa di department Housekeeping Puri Matahari Surabaya terjadi penyimpangan kerja yang disebabkan oleh beberapa faktor : Kurangnya SDM pada bagian unit attendant, dimana hal ini dapat membuat beban kerja yang berlebih; Kurangnya koordinasi antar department sehingga membuat terganggunya operasional prosedur yang ada; Perilaku tamu yang kurang mendukung prosedur kebersihan; Kurangnya controlling (pengawasan)

Dan untuk mengatasi adanya penyimpangan kerja tersebut peneliti menyarankan untuk dilakukan hal-hal berikut : Penambahan jumlah staff /karyawan dengan jalan mengangkat (merekrut) dari pada lulusan SMK Pariwisata atau lembaga perguruan tinggi pariwisata yang ada dengan status pegawai harian (Casual) sambil menunggu kejelasan perekonomian yang ada di negara kita, juga untuk media penyaringan / pengangkatan karyawan sebelum menjadi karyawan tetap; Penambahan equipment kerja yang ada mengingat di department

housekeeping merupakan salah satu pendukung kelancaran yang ada di department tersebut, dengan syarat para pemakainya harus merawat dalam pemakaiannya, mengingat harga yang cukup tinggi untuk equipment tersebut. Jika untuk sementara waktu mesin-mesin yang rusak sparepartnya dieprgunakan untuk mengganti sparepart bagi mesin-mesin yang rusak atau bisa juga menyewa pada perusahaan jasa cleaning service yang ada bila sangat membutuhkan (urgent); Memberikan training kepada para staff yang ada mengingat dari 14 staff permanent yang ada hanya 5 staff dari disiplin ilmu yang benar (SMK & Perguruan Tinggi Pariwisata) dengan mengadakan pengamatan (Showing) ke hotel dan apartment yang ada di Surabaya dan sekitarnya mulai bintang 3 sampai dengan bintang 5 atau mendatangkan para praktisi-praktisi perhotelan guna untuk mendapatkan ilmu dari mereka.

